



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Organismes de securite sociale

Question au Gouvernement n° 1683

Texte de la question

M. le president. La parole est a M. Jacques-Michel Faure.

M. Jacques-Michel Faure. Ma question s'adresse au ministre du travail et des affaires sociales. La semaine derniere, l'inspection generale des affaires sociales a remis son rapport annuel, qui dresse un portrait pour le moins accablant des conditions d'accueil du public dans nos organismes de securite sociale.

Quelques exemples: la, une caisse d'allocations familiales interrompt pendant des mois son service d'accueil telephonique; ailleurs, l'URSSAF reduit ses plages horaires d'accueil par telephone - treize heures trente a quinze heures, soit une heure et demie par jour ! L'IGAS estime qu'un tiers des appels telephoniques demeurent sans reponse. Ce mauvais fonctionnement de l'accueil par telephone entraine un veritable engorgement de l'accueil au guichet des organismes sociaux et l'attente peut atteindre plusieurs heures.

Pourriez-vous indiquer a la representation nationale quelles mesures vous entendez prendre afin d'ameliorer au plus vite les conditions d'accueil de nos concitoyens aupres des organismes sociaux ? (Applaudissements sur les bancs du groupe du Rassemblement pour la Republique et sur plusieurs bancs du groupe de l'Union pour la democratie francaise et du Centre.)

M. le president. La parole est a M. le secretaire d'Etat a la sante et a la securite sociale.

M. Herve Gaymard, secretaire d'Etat a la sante et a la securite sociale. Oui, monsieur le depute, comme l'a souligne la semaine derniere l'inspection generale des affaires sociales, il y a un probleme d'accueil du public dans de nombreux organismes sociaux. Il est souvent du d'ailleurs a la complexite de la reglementation. Une caisse d'allocations familiales, par exemple, eu egard a toutes les conditions requises, de ressources, d'age, de prestations, doit gerer plusieurs milliers de combinaisons differentes.

Il y a eu neanmoins certains progres. C'est vrai pour les caisses de retraite ou les points d'accueil se sont multiplies. C'est aussi vrai pour l'assurance maladie ou le delai pour le remboursement des feuilles d'assurance maladie est passe en dix ans de trois semaines a cinq jours environ. Cela etant, chacun est bien conscient qu'il faut aller plus loin.

Dans le cadre de l'ordonnance du 24 avril dernier relative a la reforme de la protection sociale, deux decisions ont ete prises.

D'abord, sera passee tous les trois ans une convention de gestion entre l'Etat et les caisses d'assurances sociales. Au menu de ces conventions figurera explicitement l'amelioration de l'accueil de nos concitoyens dans les organismes sociaux.

Deuxiemement, les caisses d'allocations familiales, les caisses primaires d'assurance maladie, les caisses de retraite devront tenir chaque annee un conseil d'administration exceptionnel ouvert au public et consacre a la question de l'accueil de nos concitoyens.

Telles sont, monsieur le depute, les mesures qui ont ete prises. Vous pouvez compter sur la determination de Jacques Barrot et sur la mienne. (Applaudissements sur les bancs du groupe du Rassemblement pour la Republique et du groupe de l'Union pour la democratie francaise et du Centre.)

Texte de la réponse

M. le president. La parole est a M. Jacques-Michel Faure.

M. Jacques-Michel Faure. Ma question s'adresse au ministre du travail et des affaires sociales. La semaine derniere, l'inspection generale des affaires sociales a remis son rapport annuel, qui dresse un portrait pour le moins accablant des conditions d'accueil du public dans nos organismes de securite sociale.

Quelques exemples: la, une caisse d'allocations familiales interrompt pendant des mois son service d'accueil telephonique; ailleurs, l'URSSAF reduit ses plages horaires d'accueil par telephone - treize heures trente a quinze heures, soit une heure et demie par jour ! L'IGAS estime qu'un tiers des appels telephoniques demeurent sans reponse. Ce mauvais fonctionnement de l'accueil par telephone entraine un veritable engorgement de l'accueil au guichet des organismes sociaux et l'attente peut atteindre plusieurs heures.

Pourriez-vous indiquer a la representation nationale quelles mesures vous entendez prendre afin d'ameliorer au plus vite les conditions d'accueil de nos concitoyens aupres des organismes sociaux ? (Applaudissements sur les bancs du groupe du Rassemblement pour la Republique et sur plusieurs bancs du groupe de l'Union pour la democratie francaise et du Centre.)

M. le president. La parole est a M. le secretaire d'Etat a la sante et a la securite sociale.

M. Herve Gaymard, secretaire d'Etat a la sante et a la securite sociale. Oui, monsieur le depute, comme l'a souligne la semaine derniere l'inspection generale des affaires sociales, il y a un probleme d'accueil du public dans de nombreux organismes sociaux. Il est souvent du d'ailleurs a la complexite de la reglementation. Une caisse d'allocations familiales, par exemple, eu egard a toutes les conditions requises, de ressources, d'age, de prestations, doit gerer plusieurs milliers de combinaisons differentes.

Il y a eu neanmoins certains progres. C'est vrai pour les caisses de retraite ou les points d'accueil se sont multiplies. C'est aussi vrai pour l'assurance maladie ou le delai pour le remboursement des feuilles d'assurance maladie est passe en dix ans de trois semaines a cinq jours environ. Cela etant, chacun est bien conscient qu'il faut aller plus loin.

Dans le cadre de l'ordonnance du 24 avril dernier relative a la reforme de la protection sociale, deux decisions ont ete prises.

D'abord, sera passee tous les trois ans une convention de gestion entre l'Etat et les caisses d'assurances sociales. Au menu de ces conventions figurera explicitement l'amelioration de l'accueil de nos concitoyens dans les organismes sociaux.

Deuxiemement, les caisses d'allocations familiales, les caisses primaires d'assurance maladie, les caisses de retraite devront tenir chaque annee un conseil d'administration exceptionnel ouvert au public et consacre a la question de l'accueil de nos concitoyens.

Telles sont, monsieur le depute, les mesures qui ont ete prises. Vous pouvez compter sur la determination de Jacques Barrot et sur la mienne. (Applaudissements sur les bancs du groupe du Rassemblement pour la Republique et du groupe de l'Union pour la democratie francaise et du Centre.)

Données clés

Auteur : [M. Faure Jacques-Michel](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 1683

Rubrique : Securite sociale

Ministère interrogé : santé et sécurité sociale

Ministère attributaire : santé et sécurité sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 mai 1996, page 3587

Réponse publiée le : 30 mai 1996, page 3587

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 30 mai 1996